

পিএসডি সার্কুলার নং : ১২/২০২২

২৩ আষাঢ়, ১৪২৯  
তারিখ : -----  
০৭ জুলাই, ২০২২

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা

বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলি ব্যাংক

সকল মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রোভাইডার/পেমেন্ট সার্ভিস প্রোভাইডার/পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর

প্রিয় মহোদয়,

**ঈদ-উল-আযহা উৎসবকালীন সময়ে Automated Teller Machine (ATM), Point of Sale (POS),  
Internet Banking, Online e-Payment Gateway ও Mobile Financial Services (MFS) এর মাধ্যমে  
নিরবচ্ছিন্ন লেনদেন নিশ্চিতকরণ প্রসঙ্গে।**

পবিত্র ঈদ-উল-আযহা-এর ছুটিতে Automated Teller Machine (ATM), Point of Sale (POS), Internet Banking, Online e-Payment Gateway ও Mobile Financial Services (MFS)-এর মাধ্যমে গ্রাহকগণ যাতে নিরবচ্ছিন্ন লেনদেন করতে পারেন সে লক্ষ্যে নিম্নবর্ণিত ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আপনাদেরকে নির্দেশ প্রদান করা যাচ্ছে :

**১. Automated Teller Machine (ATM) এর ক্ষেত্রে :**

- সার্বক্ষণিক ATM সেবা নিশ্চিত করা;
- ATM -এ কোন প্রকার কারিগরি ত্রুটি দেখা দিলে তা দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিরসনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- ATM বুথে পর্যাপ্ত টাকার সরবরাহ নিশ্চিত করা;
- টাকা উত্তোলনের ক্ষেত্রে প্রতিটি লেনদেনের সর্বোচ্চ সীমা On-Us এবং Off-Us উভয় ক্ষেত্রে সমান রাখা;
- ATM বুথে পাহারাদারের সার্বক্ষণিক সতর্ক অবস্থানসহ অন্যান্য নিরাপত্তা ব্যবস্থা নিশ্চিত করা।

**২. Point of Sale (POS)-এর ক্ষেত্রে :**

- সার্বক্ষণিক POS সেবা নিশ্চিত করা;
- জাল জালিয়াতি রোধে মার্চেন্ট এবং গ্রাহককে সচেতন করা।

**৩. Internet Banking ও Online e-Payment Gateway-এর ক্ষেত্রে :**

- Account এর মাধ্যমে সম্পাদিত লেনদেন ও Online e-Payment Gateway-তে কার্ডভিত্তিক “Card not Present” লেনদেনের ক্ষেত্রে Two Factor Authentication (2FA) ব্যবস্থা আবশ্যিকভাবে নিশ্চিত করা;
- ‘85’ রেসপন্স কোড সম্বলিত লেনদেনের Settlement Report পাওয়ার পর রিসিডিং ব্যাংক কর্তৃক নিজ উদ্যোগে তাৎক্ষণিকভাবে বেনিফিসিয়ারি গ্রাহকের হিসাবে ফান্ড ক্রেডিট করা।

**৪. Mobile Financial Services (MFS)-এর ক্ষেত্রে :**

- Mobile Financial Services (MFS) প্রদানকারী সকল ব্যাংক বা তাদের সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসমূহ কর্তৃক নিরবচ্ছিন্ন লেনদেন এবং এজেন্ট পয়েন্টে পর্যাপ্ত পরিমাণ নগদ অর্থের সরবরাহ নিশ্চিত করা।

**৫. বিবিধ :**

- ঈদের ছুটিকালীন সময়ে ব্যাংকসমূহ কর্তৃক উপর্যুক্ত সেবার আওতাধীন সিস্টেমসমূহের সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করাসহ ঝুঁকি মোকাবেলা করার জন্য যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- উপরোল্লিখিত সেবার আওতায় যে কোন অংকের লেনদেনের তথ্য এসএমএস এলাট সার্ভিসের মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা;
- ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে সকল ধরনের পরিশোধ সেবার ক্ষেত্রে গ্রাহকগণের সতর্কতা অবলম্বনের জন্য গণমাধ্যমে বিভিন্ন ধরনের প্রচার-প্রচারণার ব্যবস্থা করা;
- এ সকল লেনদেনের ক্ষেত্রে কোন অবস্থাতেই গ্রাহক যেন হয়রানির শিকার না হয় তার ব্যবস্থা গ্রহণ করা এবং সার্বক্ষণিক Help Line সহায়তা প্রদান করা;
- এ বিভাগ হতে ইতোপূর্বে জারীকৃত এ সংক্রান্ত সকল পরিপত্রের নির্দেশনাবলী যথাযথভাবে পরিপালন করা।

বিষয়টি অতীব গুরুত্বপূর্ণ।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ মেজবাউল হক)

পরিচালক (পিএসডি)

ফোন : ৯৫৩০১৭৪